



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI
3955/KOM-D/SD-S1/2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA
INSTANSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Pada Jurusan Ilmu Komunikasi (S. Ikom)

OLEH :

CITRA PRATIWI

NIM 11343205422

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1441 H/2020 M**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) Kota Pekanbaru”** yang ditulis oleh:

Nama : Citra Pratiwi
 Nim : 11343205422
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Rabu
 Tanggal : 13 Mei 2020

Dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Mei 2020.
 Dekan,


 Dr. Nurdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,


 Dr. Azni, M.Ag

NIP. 19701010 200701 1 051

Sekretaris/ Penguji II,


 Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

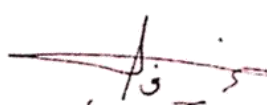
NIP. 19691118 199603 2 001

Penguji III,



Yantos, S.IP, M.Si
 NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji IV,



Rafdeadi, S.Sos.I, MA
 NIP. 19821225 201101 1 011

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulisan skripsi saudara:

Nama : Citra Pratiwi

Nim : 11343205422

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi S.I.Kom

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP.198108122008012017

Pembimbing II



Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130311019

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra
 Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satun Pitu Kota
 Pekanbaru” yang diajukan saudari :

Nama : Citra Pratiwi
 NIM : 11343205422
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada :

Hari / tanggal : Selasa, 10 Juli 2018
 Pukul : 13.00 WIB
 Tempat : Ruang Teater

Dengan ini diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu
 syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan
 Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juli 2018

Penguji,

Rafdeadi, Sos.I, MA
 NIP.19821225 201101 1 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembar Pernyataan Keaslian/ Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Citra Pratiwi
Nim : 11343205422
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparaan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan saya buat dengan keadaan sadr tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 11 Desember 2019

Yang membuat pernyataan




Citra Pratiwi

NIM. 11343205422

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 19 Februari 2020

No. : Nota Dinas
Lampiran : 4 (Eksemplar)
Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut ini :

Nama : Citra Pratiwi
Nim : 11343205422
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru"**.

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang **"Munaqasah"** Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikianlah agar dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP.198108122008012017

Pembimbing II

Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130311019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Citra Pratiwi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Citra merupakan kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra positif perlu dikembangkan oleh setiap organisasi, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Citra yang positif akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat sedangkan citra yang negatif akan memberikan kesan yang buruk bagi masyarakat. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Hal ini mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan citra positif masyarakat akan lebih mudah untuk menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan rumus regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perhitungan regresi linier sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebesar 75,5% artinya kualitas sangat mempengaruhi citra instansi DPMPTSP serta berkategori kuat. Hal yang paling dominan berkontribusi untuk membentuk citra DPMPTSP adalah keandalan terhadap *behaviore* (X1-Y5) dengan nilai 0,823 (82,3%), sedangkan hal yang berpengaruh paling rendah adalah perhatian terhadap *image* (X4-Y4) dengan nilai 0,685 (68,5%)

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, dan Citra Instansi

Name : Citra Pratiwi
Department : Communication
Title : The Effect of Service Quality on the Image of One Door Integrated Service and Investment Agency Office of (DPMPTSP) Pekanbaru

An image is an impression obtained based on one's knowledge and understanding of facts or reality. The image is basically a goal to be achieved by the company since it helps the company to grow and develop. A positive image needs to be improved by every organization, one of which is by providing the best service. A positive image will give a good impression for the community while a negative image will give a bad impression for the community. A person's perception of an institution is based on what they know or think about the institution concerned. This affects the services provided. A positive image of the company supports the community to use its services. This study aims to know the level of effect of the service quality on the image of the investment and one-stop Integrated Service (DPMPTSP) of Pekanbaru City. This research uses a quantitative approach with quantitative descriptive analysis techniques based on a simple linear regression formula. This thesis finds that based on the calculation of simple linear regression, the Effect of Service Quality on the Image of the Investment and One Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Pekanbaru City is about 75.5%. It means that the quality greatly affects the image of DPMPTSP agency and this is categorized a strong effect. The most dominant factor affecting the DPMPTSP image is the reliability of the behavior (X1-Y5) about 0.823 (82.3%), while the factor that has the lowest effect is the attention to the image (X4-Y4) about 0.685 (68.5) %)

Keywords: Effect, Service Quality, and Agency Image

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Skripsi ini di buat sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis menyadari banyaknya kekurangan dikarenakan keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun begitu, dengan semangat yang besar penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi dengan sebaik-baiknya. Penyelesaian skripsi ini tidak dapat dipungkiri bahwa penulis tentunya mendapat bantuan maupun bimbingan dari berbagai pihak, terutama kepada yang teristimewa kedua orang tua Ayahanda Defrizal dan Ibunda Zulherawati yang membantu penulis baik secara mataeril dan non materil. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang besar kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof.Dr.KH.Ahmad Mujahidin, M.Ag,
2. Wakil Rektor I Drs. H. Suryan A.Jamrah, M.A, Wakil Rektor II Dr. H. Kusnadi, M.Ag, dan Wakil Rektor III Drs. H. Promadi, Ph.D.
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dr. Nurdin, M.A.
4. Wakil Dekan I Dr.Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono,M.Si, dan Wakil Dekan III Dr.Azni, M.Ag.
5. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan sekaligus Penasehat Akademik Dra. Atjih Sukaesih, M.Si, dan Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Yantos, S.IP, M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembimbing Skripsi I Intan Kemala,S.Sos,M.Si, yang luar biasa telah memberikan ilmu, motivasi, dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi.

Pembimbing Skripsi II Dewi Sukartik,M.Sc, yang luar biasa telah memberikan ilmu, motivasi, dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi.

Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di jurusan Komunikasi Fakultas Dakwan dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Seluruh Karyawan Fakultas Dakwan dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

10. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Sahabat-sahabat Terbaik Puspita, Mega, Jeanne, yang slalu menemani dari awal kuliah hingga saat ini, terimakasih untuk kebersamaan dan bantuan yang diberikan selama ini. Semoga Allah SWT membalasnya.
12. Teman-teman seperjuangan Public Relations angkatan 2013. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah selama masa pendidikan di UIN Suska Riau.
Rekan-rekan, keluarga, serta semua pihak yang slalu mendoakan dan turut membantu secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikian kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi individu maupun untuk para peneliti-peneliti selanjutnya.

Pekanbaru, Mei 2020
Penulis,

Citra Pratiwi
NIM. 11343205422



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR	
A. Kajian Teori	9
1. Pengaruh	9
2. Kualitas	10
3. Pelayanan	13
4. Kualitas Pelayanan (<i>Service of Excellence</i>)	18
5. Teori S-O-R	21
6. Citra	23
B. Kajian Terdahulu	27
C. Konsep Operasional	29
D. Hipotesis	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Uji Validitas Data	37
G. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Pekanbaru.....	40
B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	41
C. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.....	45
D. Struktur Organisasi	45

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Identitas Responden Penelitian	48
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
B. Pembahasan.....	67
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru	72

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perkembangan Pengajuan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan Tahun 2016 – 2018.....	3
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Kualitas Pelayanan (<i>Services of Excellence</i>)	20
Tabel 2.2 Operasional Variabel	32
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinasi	39
Tabel 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 5.5 Keakuratan Kerja.....	51
Tabel 5.6 Informasi Yang Diberikan Pegawai	51
Tabel 5.7 Perhatian Yang Ditunjukkan Pegawai.....	52
Tabel 5.8 Ketepatan Pegawai Dalam Menyelesaikan Surat Izin	52
Tabel 5.9 Tanggapan Pegawai Terhadap Keluhan Yang Disampaikan	53
Tabel 5.10 Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	53
Tabel 5.11 Kesopanan Pegawai Saat Memberikan Pelayanan	54
Tabel 5.12 Sikap Dapat Dipercaya Para Pegawai	54
Tabel 5.13 Hubungan Yang Terjalin Dengan Pegawai Saat Melakukan Pengurusan Surat Izin	55
Tabel 5.14 Komunikasi Yang Terjalin Antara Pegawai	55
Tabel 5.15 Pemahaman Pegawai Terhadap Kebutuhan Surat Izin	56
Tabel 5.16 Kesiapan Fasilitas Fisik	56
Tabel 5.17 Perlengkapan Yang Digunakan Oleh Pegawai	57
Tabel 5.18 Sarana Komunikasi Yang Digunakan Pegawai	57
Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	58



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.20	Upaya Dari Pegawai Untuk Tidak Melakukan Kesalahan Atas Pelayanan	59
Tabel 5.21	Kelengkapan Fasilitas Pelayanan	59
Tabel 5.22	Terdapatnya Kotak Saran	60
Tabel 5.23	Pemberian Informasi Persyaratan Pelayanan	60
Tabel 5.24	SOP Pelayanan	61
Tabel 5.25	Komunikasi Yang Terjalin Antara Masyarakat Dan Pegawai.....	61
Tabel 5.26	Ketangkasn Pegawai Saat Memberikan Pelayanan	62
Tabel 5.27	Ketelitian Pegawai	62
Tabel 5.28	Pengalaman Kerja.....	63
Tabel 5.29	Kehandalan	63
Tabel 5.30	Ketepatan	64
Tabel 5.31	Cara Pegawai Menjaga Agar Pelayanan Selesai Tepat Waktu	64
Tabel 5.32	Alur Pelayanan Yang Dijalankan	65
Tabel 5.33	Prosedur Kerja	65
Tabel 5.34	Keakuratan Pelayanan	66
Tabel 5.35	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra	66
Tabel 5.36	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 5.5	Uji Validitas Variabel Citra.....	70
Tabel 5.37	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Kualitas Pelayanan	71
Tabel 5.38	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Citra.....	71
Tabel 5.39	Coefficients ^a	72
Tabel 5.40	Variabel Entered/Removed	73
Tabel 5.41	Regresi Linier Sederhana	73
Tabel 5.42	Coefficients ^a	74
Tabel 5.43	Coefficients ^a	74
Tabel 5.44	Coefficients ^a	75
Tabel 5.45	Coefficients ^a	75



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU
Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.46	Coefficients ^a	76
Tabel 5.47	Coefficients ^a	76
Tabel 5.48	Coefficients ^a	74
Tabel 5.49	Coefficients ^a	74
Tabel 5.50	Coefficients ^a	78
Tabel 5.51	Coefficients ^a	78
Tabel 5.52	Coefficients ^a	79
Tabel 5.53	Coefficients ^a	79
Tabel 5.54	Coefficients ^a	80
Tabel 5.55	Coefficients ^a	80
Tabel 5.56	Coefficients ^a	81
Tabel 5.57	Coefficients ^a	81
Tabel 5.58	Coefficients ^a	82
Tabel 5.59	Coefficients ^a	82
Tabel 5.60	Coefficients ^a	83
Tabel 5.61	Coefficients ^a	83
Tabel 5.62	Coefficients ^a	84
Tabel 5.63	Coefficients ^a	84
Tabel 5.64	Coefficients ^a	85
Tabel 5.65	Coefficients ^a	85
Tabel 5.66	Coefficients ^a	86
Tabel 5.67	Coefficients ^a	86

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Teori S-O-R.....	22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3 : Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Citra
- Lampiran 4 : Output SPSS Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 5 : Output SPSS Regresi Linier Sederhana Per Sub Variabel
- Lampiran 6 : Tabel t
- Lampiran 7 : Dokumentasi Hasil Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 9 : Naskah Riset Proposal
- Lampiran 10 : Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Fakultas Dajwah dan
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Lampiran 11 : Surat Balasan dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Memberikan *service excellence* oleh instansi terutama bagian *public service* merupakan hal yang sangat penting, bahkan penilaian pertama terhadap suatu perusahaan terletak pada pelayanan bagian *public service*. *Public service* berfungsi sebagai *front office* untuk memberikan penampilan, perilaku, pelayanan yang berkualitas. Seorang *public service* harus bisa memberikan sapaan lembut dan senyum ketika tamu datang. Penampilan sangat penting sehingga *public service* dalam memberikan pelayanannya di Instansi harus berpenampilan rapih dan menarik. Dalam hal ini seorang *public service* juga harus menguasai produk *knowledge* dari perusahaannya, sehingga jika pelanggan bertanya dapat memberikan penjelasan yang akurat, singkat, dan jelas.

Pelayanan terbaik dan memuaskan semua pihak terkait dengan perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia yang memiliki kelebihan untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan pelayanan yang baik juga perlu didukung ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.¹

Efektifitas penyelenggaraan pelayanan perijinan dalam suatu organisasi ataupun pada sistem pemerintahan sangatlah penting. Itu dikarenakan efektifitas yang baik dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkat kan kinerja serta dapat mempertanggung jawabkan kinerja pada masyarakat. Dan pada saat ini penyelenggaraan pelayanan yang ada pada instansi pemerintahan perlu ditingkatkan akselerasinya untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang tangkas, tanggap cepat dan adil dalam pelayanan, perlindungan, dan pemberdayaan masyarakat. Karena pada kondisi sekarang ini penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang

¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta Rajawali Press, 2011),33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak dinilai masyarakat belum efektif, optimal dan maksimal sehingga pelayanan pemerintahan banyak ditanggapi apriori oleh masyarakat.

Sebagai salah satu bentuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat maka Pemerintah Kota Pekanbaru membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang merupakan organisasi satu atap dan dibawah naungan Kantor Walikota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan gabungan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Dinas Penanaman Modal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016, tepatnya tanggal 30 September 2016.

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 pada tanggal 13 Maret 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah. Serta didukung dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Merupakan sebuah upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan Investasi, dengan meningkatnya akuntabilitas pelayanan publik dalam bidang pelayanan perizinan perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal. Sedangkan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Adapun jumlah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ada 107 jenis pelayanan perizinan/non perizinan. Untuk melihat perkembangan jumlah masyarakat yang mengajukan pelayanan perizinan dan non perizinan tahun 2016 – 2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1. Perkembangan Pengajuan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan Tahun 2016 – 2018

No	Jenis Perizinan	2016	2017	2018
	PERIZINAN			
1	Izin Prinsip peruntukan tanah/lahan	55	52	-
2	Izin Prinsip penanaman modal	24	21	-
3	SIUP	3.826	3.744	3.828
4	TDP	4.171	4.295	4.572
5	TDG	132	154	140
6	Izin usaha angkutan barang : Pick up Truck	7.842 7.786	6.294 6.282	19.030
7	Izin dispensasi jalan	870	910	663
8	Izin praktek dokter spesialis	161	205	347
9	Izin Praktek doter umum	378	472	512
10	Izin praktek dokter gigi	72	114	158
11	Izin praktek bidan	67	82	33
12	Izin kerja bidan	304	289	374
13	Izin kerja perawat	772	559	1.208
14	Izin kerja apoteker	-	154	240
15	Surat izin kerja perekam medis	-	-	32
16	Surat izin kerja radiografer	-	-	62
17	Surat izin kerja refraksionis	-	-	25
18	Izin kerja tenaga teknisi kefarmasian	-	230	426
19	Izin kerja perawat gigi	-	14	13
20	IMB	-	-	285
21	Izin mendirikan rumah sakit	4	-	3
22	Izin operasional rumah sakit	4	8	10
23	Izin klinik	43	57	44
24	Izin operasional usaha pengendalian vektor/peptisida	-	11	4
25	Izin apotik	-	51	72
26	Sertifikasi produk pangan industri rumah tangga	-	104	-
27	Fiskal	4.086	-	3.775
28	Tanda daftar usaha kepariwisataan	210	-	274
29	Surat keterangan racun api	-	-	7.481
30	Tanda daftar pemeriksaan alat proteksi kebakaran	7.564	-	-
31	IMB	1.467	-	-
32	Pemutihan	1.436	-	-
33	Advis planning/site plan	1.132	-	-
34	TDI	-	146	152
35	Sertifikasi laik hygiene sanitasi	-	-	394
36	Sertifikasi produk pangan industri rmh tangga	-	-	215
37	Surat izin penyelenggaraan praktek labmedik	-	-	135
	NON PERIZINAN			
1.	Izin Gangguan HO	4.051	3.841	3.793

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2018

Dari berbagai pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru diharapkan mampu memberikan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru. Cukup panjangnya prosedur mata rantai birokrasi yang harus dihadapi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama apabila berhadapan dengan aparatur pelayanan publik.

Untuk merespon tuntutan perbaikan pelayanan kepada masyarakat seiring dengan bergulirnya reformasi disegala bidang kehidupan, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selaku instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, membentuk tim yang mengemban tugas dengan membentuk lembaga pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau, efisien dan efektif.

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra positif perlu dikembangkan oleh setiap organisasi, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari para publiknya. Hal ini berpengaruh juga terhadap produk dan jasa yang dikeluarkan, dengan citra positif konsumen akan lebih mudah untuk memilih produk atau menggunakan jasa tersebut. Citra yang baik atau positif akan memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Apabila citra perusahaan buruk, akan memberikan kesan yang buruk bagi konsumen.

Citra lembaga adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri sebuah lembaga. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Menurut Katz didalam Soleh Soemirat setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya.²

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bergerak dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal, dengan prinsip koordinasi, integrasi,

²Soleh soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar public Relation*, (Bandung Remaja Rosdakarya, 2013), 113.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sinkronisasi, simplikasi, keamanan, dan kepastian.³ Maka dari ini penulis ingin melihat sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra di suatu perusahaan atau organisasi. Penulis memilih lokasi penelitian di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Penulis ingin melihat dan meninjau secara rinci apakah kualitas pelayanan di instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru mempengaruhi citra instansi tersebut.

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti melakukan penyebaran angket pra kuesioner dengan jumlah responden 25 orang dari 5 pertanyaan yang ditanyakan (data pra kuesioner) untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Hasil dari pra riset yang telah peneliti lakukan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Namun masih terdapat beberapa permasalahan terkait dengan dari jaminan dan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru**”.

Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penelitian dan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah berikut:

1. Pengaruh

Adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain.⁴

³<http://dpmptsp.pekanbaru.go.id> (diakses 22 April 2017)

⁴ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 849

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁵

3. Pelayanan

Soetopo dalam Paimin mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. ⁶Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.⁷

4. Citra

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah: 1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; 2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.⁸ Menurut G.sachs dalam Effendy, mengatakan bahwa citra adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok-kelompok kepentingan yang berbeda.⁹

5. Instansi

Instansi adalah badan pemerintah umum (seperti jabatan,kantor): kejadian (pelanggaran, penemuan, dan sebagainya).¹⁰

⁵PhilipKotler,*Manajemen Pemasaran* (Jakarta :Indeks,2005), 57.

⁶Paimin Napitupulu, *Pelayanan Public dan Customer Satisfaction* (Bandung: Alumnus,2012), 164

⁷ Ibid. 165

⁸ Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://kamusbahasaindonesia.org/citra> (diakses 22 April 2017)

⁹Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2006),166.

¹⁰ Kamus Bahasa Indonesia Online dari http://maksudkata.com/arti_-instansi-kamus-bahasa-indonesia-kbbi.html (diakses 20 April 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. DPMPTSP

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru merupakan salah satu dinas yang ada di kota pekanbaru, yang bergerak di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.¹¹

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: “Sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan program strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada jurusan komunikasi Uin Suska Riau.

2. Secara Teoritis

- a. Dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan Mata kuliah Ilmu komunikasi tepatnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan.
- b. Dapat berguna bagi penulis dan pembaca dalam untuk dapat menambah pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Perizinan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

¹¹<http://dpmptsp.pekanbaru.go.id>(diakses 23 April 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Secara Praktis

Penelitian ini berguna bagi Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) Kota Pekanbaru dalam membangun Kemajuan Instansi.

Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah; penegasan istilah; rumusan masalah; tujuan dan kegunaan penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisikan kajian teori; kajian terdahulu; kerangka pikir; definisi konsep dan operasional dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian; lokasi dan waktu penelitian; populasi dan sampel; sumber data; teknik pengumpulan data; validitas data; dan teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan di teliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitiannya.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

A. Kajian Teori

1. Pengaruh

Arti kata pengaruh¹² menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang. Pengaruh juga didefinisikan sebagai daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.¹²

WJS.Poerwadarminta berpendapat bahwa pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain (Poerwadarminta, 1986: 731). Bila ditinjau dari pengertian diatas, dapatlah disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal, atau dengan kata lain memiliki hasil atau akibat.¹³

Sedangkan pengaruh menurut Badadu dan Zain (1994 : 103), Adalah (1) daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain, dan (3) tunduk atau mengikuti Karena kuasa atau kekuasaan orang lain¹⁴.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu daya yang timbul dari sesuatu dan dapat mengubah sesuatu yang lain tersebut.

¹² Kamus Bahasa Indonesia Online dari http://maksudkata.com/arti_institusi-kamus-bahasa-indonesia-kbbi.html (diakses 22 Juli2018)

¹³ Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 2002), 849

¹⁴ Badadu, Zain.. *Kurikulum dan Pembelajaran* (Bandung: Bumi Aksara,2006), 103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kualitas

a. Defenisi Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁵

Vincent Gaspersz mengatakan, kualitas pelayanan adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).¹⁶

Menurut Feigenbaum, kualitas merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemeliharaan yang membuat produk atau jasa digunakan memenuhi harapan-harapan.¹⁷

Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness foruse*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu di dasarkan pada lima ciri utama berikut: a) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; b) Psikologis, yaitu citra rasa atau status; c)Waktu, yaitu kehandalan; d) Kontraktual, yaitu adanya jaminan; e) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan Pelanggan.¹⁸

Menurut Deming, kualitas diartikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Indeks, 2005) 57.

¹⁶ Muhtosim Arif, *Pemasaran Dan Jasa Kualitas Pelayanan* (Malang : Banyu Media Publishing, 2006), 5

¹⁷ Ibid. 6

¹⁸ Swastha Basu, T, Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen, Edisi ke VIII* (Yogyakarta : Liberty, 1999), 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.¹⁹

Sementara itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas dalam lima perspektif, ini bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berada dalam situasi berbeda pula. Lima perspektif tersebut adalah:²⁰

- 1) *Transendental Approach*, yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- 2) *Product Based Approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
- 3) *User Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut preferensi seseorang merupakan produk yang paling berkualitas paling tinggi.
- 4) *Manufacturing Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas bersifat *operations driven*.
- 5) *Value Based Approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi untuk perorangan kepada konsumen/ yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

¹⁹ Ibid. 9

²⁰ Agung Firdaus, <https://www.slideshare.net/AgungFirdausi/pengukuran-kualitas-dengan-metode-garvin-36183188>(diakses 22 Mei 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Aspek-Aspek Kualitas

Ada tiga aspek dalam hal pencapaian suatu kualitas produk atau jasa. Tiga aspek kualitas ini adalah:²¹

- 1) *Quality of Design*, adalah suatu kondisi yang setidaknya harus dimiliki oleh produk atau jasa dalam rangka memenuhi kepuasan customer. Paling tidak produk atau jasa tersebut harus memiliki minimal apa yang diinginkan oleh customer.
- 2) *Quality of Conformance*, bahwa produk-produk manufaktur atau jasa harus sesuai dengan standar yang telah dipilih atau ditentukan dalam desain tersebut.
- 3) *Quality of Performance*, menitik-beratkan pada operasi dari produk tersebut ketika benar-benar digunakan atau jasa pada saat pelayanannya, yang mana dapat memuaskan customer.

Dari pendapat Busyari diatas dapat dijelaskan bahwa dalam mencapai kualitas terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan sehingga kualitas yang ingin dicapai dapat terealisasi.

c. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi yang dapat diterapkan pada jasa dikembangkan berdasarkan pengalaman dan hasil penelitian. Parasuraman et.al. dalam Tjiptono mengidentifikasi faktor utama yang menentukan kualitas jasa yakni²²:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna adalah ketepatan waktu dan informasi.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang

²¹ Busyari, <https://busyairi.wordpress.com/2009/06/22/tiga-aspek-kualitas/> (diakses 20 Mei 2017)

²² Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hal 250.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

- 3) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para staf perusahaan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan kata lain kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
- 4) Perhatian (*Emphaty*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Bukti langsung (*Tangible*) yaitu suatu bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi.

3. Pelayanan

a. Defenisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²³

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh

²³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. BumiAksara, 2008),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁴

Berbeda dengan Supranto, Supranto mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.²⁵

Dalam konteks pelayanan yang dilakukan pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Robert adalah:

*“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.”*²⁶

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong menyatakan bahwa:

*“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.”*²⁷

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses

²⁴ Ratminto dan Winarsih.S.Atik, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 50

²⁵ Ibid. 52

²⁶ Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi* (Bandung: CV ALFABETA, 2008), 199

²⁷ Ibid. 201

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah .
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

c. Fungsi Pelayanan

Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu:²⁸

- 1) Pelayanan publik yang dilakukan dapat berupa *environmental services* misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap personel services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
- 2) Pelayanan *development services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.

²⁸Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2010), 71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Pelayanan *protective services* yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

d. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:²⁹

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu

²⁹ Ade sanjaya, <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html> (diakses 22 Mei 2017)

faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

4. Kualitas Pelayanan (*Service of Excellence*)

Tujuan dari kualitas pelayanan (*Services of excellence*) yang dilakukan oleh praktisi Public Relations atau yang diwakili oleh bidangnya seperti *Customer Services* adalah menciptakan citra (*image*) bagi perusahaan, disamping itu, tujuan lainnya adalah : *Pertama*, mendorong customer untuk kembali. Artinya, setiap interaksi dengan *customer* (pelanggan) bertujuan untuk membuatnya kembali lagi melalui keramahan, perhatian yang tulus, mengesankan, dan pelayanan memuaskan. *Kedua*, menciptakan hubungan saling percaya. Artinya, menunjukkan pada pelanggan bahwa kita mengerti apa yang mereka inginkan, mau menerima dan merasa terlibat dalam persoalan pihak pelanggan sehingga tercipta suatu hubungan saling percaya (*mutually appreciation*). Hal tersebut dapat diraih melalui cara dan sikap seperti; 1) Terbuka, yaitu menciptakan suasana akrab, misalnya jabat tangan, menanyakan sesuatu yang perlu dibantu, mohon maaf atas keterlambatan dan sebagainya; 2) *Thanks*, yaitu mengucapkan terimakasih atas kedatangannya; 3) *Let Them Talk*, yaitu membiarkan pelanggan bicara mengemukakan keperluannya dan keinginannya; 4) Minta izin untuk mengajukan pertanyaan dan menjelaskan bahwa dengan memahami akan masalah sebutuhnya, dan pihak pelanggan akan mendapatkan pelayanan serta solusi yang terbaik.

Dalam konsep *services of excellence* terdapat empat unsur pokok yaitu; kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsur yang kurang. Untuk mencapai tingkat pelayanan prima, maka pihak *customer services* harus memilih tingkat keterampilan tertentu, seperti keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good perfomance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Berikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipaparkan sasaran dan manfaat kualitas pelayanan (*services of excellence*) menurut Elhaitammy sebagaimana yang dijelaskan oleh Tjiptono.³⁰

Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Kualitas Pelayanan (*Services of Excellence*)

Sasaran <i>Services of Excellence</i>	Manfaat bagi Para Pelanggan	Manfaat bagi Customer Services	Manfaat bagi Perusahaan
Memuaskan Pelanggan	Kebutuhan Terpenuhi	Meningkatkan Percaya Diri	Meningkatkan Kesan Loyalitas Profesional
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	Merasa dihargai dan Layanan Baik	Kepuasan dalam Bekerja	Kelangsungan Usaha Lebih Terjamin
Mencapai Tujuan dan Manfaat	Pelayanan Lebih Profesional	Memupuk Semangat Memberikan Layanan Terbaik	Meningkatkan Ekspansi/Investasi Perusahaan
Dapat Menciptakan Citra Positif	Kepuasan bagi Pelanggan	Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan	<i>Good Corporate Image</i>

Sedangkan, menurut Martin dalam Silvia (2014) bahwa terdapat empat langkah *quality customer services* dalam memberikan pelayanan bermutu, diantaranya; *Pertama*, menyampaikan sikap positif. *Kedua*, mengenali kebutuhan pelanggan. *Ketiga*, memenuhi kebutuhan pelanggan. *Keempat*, memastikan pelanggan untuk kembali.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaian saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

³⁰ Fandy Tjiptono "Service Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing" dalam Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2012), Hal. 293.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas mencakup kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Ahmad Batinggi yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut:³¹

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Sistem yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
- 4) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- 5) Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
- 6) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

Dimensi yang dapat diterapkan pada jasa dikembangkan berdasarkan pengalaman dan hasil penelitian. Parasuraman *et.al.* dalam Tjiptono mengidentifikasi faktor utama yang menentukan kualitas jasa yakni³²:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna adalah ketepatan waktu dan informasi.

³¹ Achmad Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*(Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), 29

³² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), Hal 250

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- 3) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para staf perusahaan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dengan kata lain kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
- 4) Perhatian (*Emphaty*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Bukti langsung (*Tangible*) yaitu suatu bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi.

5. Teori S-O-R

Teori S-O-R sebagai singkatan dari Stimulus-Organism-Response ini semula berasal dari psikologi. Kalau kemudian menjadi juga teori komunikasi, tidak mengherankan, karena objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen – komponen sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi dan konotasi.

Menurut stimulus reponse ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi. Jadi unsur yang ada dalam model ini adalah :

- a. Pesan (Stimulus)
- b. Komunikasi (Organism)
- c. Efek (*Response*)

Dalam proses komunikasi berkenaan dengan perubahan sikap adalah aspek *how* bukan *what* dan *why*. Jelasnya *how to communicate*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam hal ini *how to change the attitude*, bagaimana mengubah sikap komunikasi. Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menyerpa benar – benar melebihi semula.

Prof. Dr. Mar'at dalam bukunya Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya, mengutip pendapat Hovland, Janis dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu:

a. Perhatian

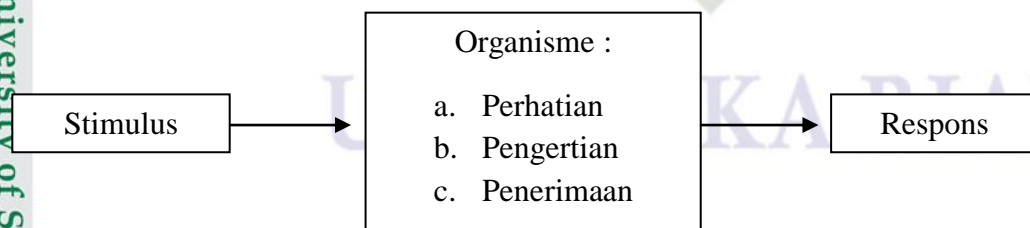
Perhatian merupakan penyesuaian organ-organ penginderaan dan sistem syaraf sentra bagi stimulasi maksimal. Perhatian juga merupakan suatu proses mereaksi secara istimewa terhadap suatu rangsangan atau sederet perangsang

b. Pengertian

Pengertian berarti proses memahami atau kemampuan individu memahami makna atau arti. Seperti, perasaan suka terhadap titik pandang orang lain.

c. Penerimaan

Penerimaan merupakan pengakuan atau penghargaan terhadap nilai-nilai individual, tanpa menyertakan pengakuan terhadap tingkah lakunya atau tanpa keterkaitan emosional yang terdapat di pihak terapis yang berangkutan dan biasanya ditandai dengan sikap positif atau menolak.



Gambar 2.1 Teori S-O-R

Gambar diatas menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima ataupun juga ditolak, karena komunikasi akan berlangsung jika mendapat perhatian dari komunikan. Proses berikutnya setelah komunikan mengerti maka barulah lanjut ke tahap selanjutnya menerima dan mengolah pesan sehingga terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.³³

Hubungan antara teori S-O-R dengan kajian penelitian ini adalah pelayanan mampu menimbulkan efek yang baik terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga memberikan dampak yang positif. Adapun teori SOR dengan variabel kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat, dimana masyarakat dan para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru saling memberikan pemahaman (perhatian) kepada masyarakat. Masyarakatpun respon (pengertian) terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat secara tidak langsung telah menerima manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

6. Citra

a. Definisi Citra

Dalam Kamus besar bahasa indonesia, Pengertian citra adalah: 1) kata benda; gambar, rupa, gambaran; 2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.³⁴

³³ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), h.254

³⁴ Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://kamusbahasaIndonesia.org/citra>, (diakses 21 Mei 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut jalaludin Rakhmat dalam Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, menyebutkan bahwa citra merupakan gambaran tentang realitas, citra adalah dunia menurut persepsi.³⁵

Rosady Ruslan mengatakan pengertian citra itu abstrak, dan tidak dapat diukur secara matematis, tapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk.³⁶

Citra merupakan kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, komite, atau aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi, pedagang, dan publik lainnya yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan. Citra itu sendiri merupakan suatu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam Firsan Nova, citra (*image*) didefinisikan sebagai berikut; 1) gambaran antara fisik yang menyerupai kenyataan seperti manusia, binatang atau benda sebagai hasil lukisan, perekaman oleh kamera foto, film atau televisi; 2) penampilan secara optis dari suatu objek seperti yang dipantulkan oleh sebuah cermin; 3) perwakilan atau representatif secara mental dari sesuatu baik manusia, benda atau lembaga yang mengandung kesan tertentu.³⁷

Keberhasilan perusahaan membangun citra dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, diantaranya yaitu :³⁸

³⁵ Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003), 114

³⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi* (Jakarta : Grafindo, 2005), 74

³⁷ Firsan Nova, *Crisis Public Relations* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 303

³⁸ Elvinaro Ardianto, *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif* (Bandung : Ambiosa Rekatama Media, 2013), 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Citra dibangun berdasarkan orientasi terhadap manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan kelompok sasaran.
- 2) Manfaat yang ditonjolkan cukup realistis.
- 3) Citra yang ditonjolkan merupakan sasaran, bukan tujuan usaha.

b. Proses Pembentukan Citra

Citra merupakan kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra membentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang, komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan, begitu yang diungkap Elvinaro dalam bukunya *Dasar-Dasar Public Relations*, dikutip dari Danasaputra.³⁹

Masih dalam buku yang sama, Elvinaro lebih lanjut mengungkapkan bahwa proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John. S. Nimpoerno dalam laporan penelitian tentang *Tingkah Laku Konsumen*.

Model Pembentukan Citra menunjukkan bahwa struktur yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan individu dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus yang diberikan ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa stimulus tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu atau publik, karena tidak adanya respon atau perhatian dari sasaran yang hendak dituju. Empat komponen, yakni persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang, oleh Walter Lipman disebut

³⁹ Elvinaro Ardianto, *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif* (Bandung : Ambiosa Rekatama Media, 2013), 55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga sebagai “*Picture Our Head*”. Jika stimulus mendapat perhatian, maka individu akan berusaha untuk mengerti stimulus yang diberikan.

Pada dasarnya proses pembentukan citra adalah respon dari stimulus yang diberikan. Akan tetapi proses tersebut akan berbeda hasilnya karena dipengaruhi oleh persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap yang berbeda pula.

Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. *Kognisi*, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya. *Motivasi* dan *sikap* akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang.⁴⁰

Sementara Respon/perilaku dalam model ini diartikan sebagai tingkahlaku atau aktivitas sebagai jawaban atas stimulus atau rangsang yang diberikan. Dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus ini, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- 1) Perilaku tertutup, adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (*covert*). Respon atau reaksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan / kesadaran, dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.
- 2) Perilaku terbuka adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek (*practice*).

⁴⁰ Soleh Soemirat dan Elvano Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003) 115-116

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi citra suatu lembaga dibentuk berdasarkan kesan, pemikiran dan pengalaman yang dialami masyarakat sewaktu melakukan interaksi dengan lembaga. Kemudian pengalaman maupun pemikiran itu akan membentuk sikap dan perilaku atau penilaian terhadap lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.

Proses terbentuknya citra lembaga atau perusahaan menurut Hawkins berlangsung pada beberapa tahap, yaitu:⁴¹

- 1) *Exposure*, mengetahui (melihat dan mendengar) upaya yang dilakukan lembaga dalam bentuk citra perusahaan/lembaga.
- 2) *Attention*, memperhatikan upaya lembaga tersebut.
- 3) *Comprehensive*, setelah adanya perhatian, objek mencoba memahami semua upaya yang dilakukan lembaga/perusahaan.
- 4) *Image*, terbentuknya citra lembaga/perusahaan.
- 5) *Behaviore*, citra lembaga yang terbentuk akan menentukan perilaku objek sasaran dalam hubungannya dengan lembaga/perusahaan.

B. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya. Berikut akan dipaparkan beberapa kajian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini:

1. Novia Dwi Sandri⁴², dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Services* Terhadap Pembentukan Citra Ruma Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru). Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Customer Services*

⁴¹ Hawkins et all, *Consumer(Behavior:Building Market Strategy*, 2000) 15

⁴² Novia Dwi Sandri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Services* Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru)” (Disertai Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2015), 105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap pembentukan citra rumah sakit dalam perspektif pasien rumah sakit syafira pekanbaru. Tujuannya yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan *customer services* terhadap pembentukan citra Rumah Sakit menurut pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Lokasi penelitian bertempat di Rumah Sakit Syafira, Jalan. Jend. Sudirman, No 134 Pekanbaru. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian milik Novia Dwi Sandri ini adalah, berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *customer services* terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang telah dilakukan oleh *customer services* untuk membentuk citra rumah sakit, dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai $(18.135 > 1.96)$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak.

2. Juli Afriani (2011)⁴³ dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. Tujuannya yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. Lokasi penelitian bertempat di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru, Jalan. Jend. Sudirman, No. 417-419 Pekanbaru. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian milik Juli Afriani ini adalah, adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kepuasan nasabah di Bank Muamalat cabang Pekanbaru. Ini dibuktikan dari hasil persamaan regresi linear sederhana yaitu : $Y = 4,794 + 0,795 X$, konstanta (a) sebesar

⁴³ Juli Afriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru" (Disertai Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2011), 88.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4,794 menyatakan bahwa jika tidak ada kepuasan nasabah, maka kualitas pelayanan adalah sebesar 4,794. Koefisien regresi sebesar 0,795 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,795. Sementara besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru adalah sebesar 0,79.

Perbedaan yang mendasar dari kedua penelitian tersebut yaitu terletak pada lokasi penelitian serta subjek maupun objek penelitian. Subjek penelitian milik Novia Dwi Sandri dalam penelitiannya adalah pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, sedangkan objek penelitiannya yaitu pengaruh kualitas pelayanan *customer services* terhadap pembentukan citra Rumah Sakit dalam perspektif pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Berbeda dengan penelitian milik Juli Afriani, subjek yang diambil dalam penelitiannya yaitu nasabah Bank Muamalat Cabang Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pekanbaru.

C. Konsep Operasional

1. Definisi Konsep

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, penulis merasa perlu untuk memberikan penjabaran konsep teoritis ke dalam konsep operasional. Penentuan konsep operasional dilakukan dengan cara menentukan indikator-indikator sehingga konsep yang bersifat abstrak dapat diukur. Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Inilah yang disebut konsep, menurut Bungin mengartikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama.⁴⁴

⁴⁴Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Penadamedia Group, 2006), h. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjabaran atas konsep ini dimulai dari pengaruh kualitas jasa pelayanan perizinan terhadap citra instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yaitu variabel pengaruh (variabel X) dan variabel terpengaruh (variabel Y).

a. Variabel Pengaruh/Independent (Kualitas Pelayanan – Variabel X)

Variabel pengaruh/bebas adalah variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat.⁴⁵ Variabel pengaruh dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*)
 - a) Kecepatan pelayanan pegawai
 - b) Keakuratan kerja pegawai
 - c) Informasi yang diberikan pegawai
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - a) Perhatian pegawai kepada yang mengurus izin
 - b) Ketepatan pegawai menyelesaikan pekerjaan
 - c) Tanggapan pegawai terhadap keluhan yang disampaikan
- 3) Jaminan (*Assurance*)
 - a) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - b) Kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan
 - c) Sikap pegawai yang dapat dipercaya
- 4) Perhatian (*Emphaty*)
 - a) Kepedulian pegawai dalam melayani masyarakat
 - b) Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat
 - c) Melayani tanpa membedakan (diskriminatif)
- 5) Bukti langsung (*Tangible*)
 - a) Kesiapan teknologi komputerisasi yang layak
 - b) Pegawai bpenampilan bersih dan rapi
 - c) Kesiapan fasilitas yang layak

⁴⁵Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta : Erlangga, 2009), h.79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Variabel Tergantung/Dependent (Citra Instansi– Variabel Y)

Variabel tergantung merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.⁴⁶ Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah citra instansi. Indikator citra instansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) *Exposure* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a) Upaya pegawai meminimalisir kesalahan
 - b) Kelengkapan fasilitas pelayanan
 - c) Adanya kotak saran
- 2) *Attention* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a) Informasi persyaratan pelayanan
 - b) SOP tentang pelayanan
 - c) Komunikasi pegawai dengan masyarakat
- 3) *Comprehensive* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a) Ketangkasan pegawai saat memberikan pelayanan
 - b) Ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan
 - c) Pengalaman kerja pegawai
- 4) *Image* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a) Keandalan pegawai saat memberikan pelayanan
 - b) Ketepatan pegawai saat memberikan pelayanan
 - c) Cara pegawai menyelesaikan pelayanan tepat waktu
- 5) *Behaviore* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a) Alur pelayanan yang dijalankan pegawai
 - b) Prosedur kerja dalam melaksanakan pelayanan
 - c) Keakuratan pelayanan pegawai

Untuk lebih jelas variabel dalam penelitian ini, berikut akan digambarkan melalui operasional variabel dibawah ini:

⁴⁶*Ibid*, h.79

Tabel 2.2
Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Variabel X Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.	Kualitas Pelayanan 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Perhatian (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap. 5 : Sangat Setuju 4 : Setuju 3 : Ragu-ragu 2 : Tidak Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
Variabel Y - Citra	Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, komite, atau aktivitas	6) <i>Eksposure</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 7) <i>Attention</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 8) <i>Comrehensive</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 9) <i>Image</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 10) <i>Behaviore</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap. 5 : Sangat Setuju 4 : Setuju 3 : Ragu-ragu 2 : Tidak Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hipotesis

Secara asal kata (etimologis) hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* berarti pendapat. Dari kedua kata itu dapat diartikan bahwa hipotesis adalah pendapat yang kurang, maksudnya bahwa hipotesis ini merupakan pendapat atau pernyataan yang masih belum tentu kebenarannya, masih harus diuji terlebih dahulu karenanya bersifat sementara atau dugaan awal. Menurut Webster's New World Dictionary, hipotesis adalah teori, proposisi yang belum terbukti, diterima secara tentatif untuk menjelaskan fakta – fakta atau menyediakan dasar untuk melakukan investigasi dan menyatakan argumen.⁴⁷

Berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul pengaruh kualitas jasa pelayanan perizinan terhadap citra instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, maka sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan terhadap citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
- Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan terhadap citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

⁴⁷Kriyantono, *Teknik*, h.28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan metode survei *eksplanatif (analitik)* yang bersifat asosiatif. Metode survei adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Survei *eksplanatif (analitik)* digunakan bila periset ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang memengaruhi terjadinya sesuatu. Periset tidak sekedar menggambarkan terjadinya fenomena tapi telah mencoba menjelaskan mengapa fenomena itu terjadi dan apa pengaruhnya. Survei *eksplanatif (analitik)* bersifat asosiatif bermaksud untuk menjelaskan hubungan (Korelasi) antara variabel yang satu dengan variabel lainnya yang sejenis.⁴⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini akan dilaksanakan di Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Jalan Cut Nyak Dien No. 03, Kota Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam penelitian ini akan dimulai dari Mei 2019 sampai Juni 2019.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan

⁴⁸ Rachmat Krisyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta : Pustaka, 2006), 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁴⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang mengurus surat perizinan di Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru pada tahun 2018 yang berjumlah 44.507 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya, kemudian ditarik kesimpulan mengenai karakteristik tersebut mewakili populasi.⁵⁰

Teknik sampel menggunakan *purposive sampling* (sampel bertujuan). Dalam teknik *purposive sampling*, sampel dipilih berdasarkan tujuan penelitian. Dalam teknik ini diusahakan agar sampel itu memiliki ciri-ciri, karakteristik atau sifat-sifat esensial sesuai dengan sifat-sifat populasi sehingga dapat dianggap representatif.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus yang diformulasikan oleh Slovin, sebagai berikut :⁵¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir, misalnya 10%, kemudian e ini dikuadratkan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{44.507}{1 + 44.507(0,1)^2}$$

⁴⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 74.

⁵⁰ Sofar silaen, Widiyono, *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* (Jakarta: In Media, 2013), 25

⁵¹ V. Wiratama Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{44.507}{446,07}$$

$n = 99,77$ di bulatkan menjadi 100 sampel.

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

D. Sumber Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, data dan kualitas data merupakan pokok penting dalam penelitian karena menentukan kualitas hasil penelitian.⁵²

Data dapat dibedakan dengan cara memperolehnya. Ada dua jenis data dalam kelompok ini, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini bisa responden atau subjek penelitian, dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, observasi.⁵³

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.⁵⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data yang relevan tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data informasi dengan menggunakan cara sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Hal ini disebut juga angket. Angket yang disebarkan kepada responden bersifat tertutup, dimana responden telah diberikan alternatif

⁵² Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung, Refika Aditama, 2012) 280.

⁵³ Rachmat Krisyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasara* (Jakarta : Grafindo, 2006) 42.

⁵⁴ Ibid, 43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban oleh periset. Responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan realitas yang dialaminya, biasanya dengan memberikan tanda X.⁵⁵

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka kuesioner penelitian ini adalah berupa pernyataan yang disebarakan kepada pelanggan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁵⁶ Jadi dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan perusahaan atau lembaga tersebut, baik itu foto-foto, arsip-arsip yang berkaitan dengan Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTS) Kota Pekanbaru.

3. Observasi

Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan, terhadap objek yang akan diteliti.⁵⁷ Teknik ini menurut adanya pengamatan dari peneliti terhadap objek penelitiannya, instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan, dan lainnya.⁵⁸

Uji Validitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada

⁵⁵Ibid, 98.

⁵⁶ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi penelitian Sosial* (Jakarta : Bumi Aksara,2011), 69.

⁵⁷Hasan Iqbal, *Pokok-Pokok Materi statistic 1 (Statistik deskriptif)*,(Jakarta :PT Bumi Aksara,2003), 17

⁵⁸ Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikai*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2014), 367

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

taraf signifikan 0,05. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas :

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
 - b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)⁵⁹.
2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih⁶⁰.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, untuk mengolah data, penulis menggunakan alat bantu SPSS 20 (*Statistical Package for Social Science*).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis hubungan kausal yang digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Untuk menguji hipotesis tidaknya hubungan (*pattern of relation*) antara X dan Y dan berapa besar perubahan pada Y apabila X berubah maka digunakan rumus regresi linier sederhana yakni:

⁵⁹DuwiPriyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 16.

⁶⁰Peryoli Tekwana, "Pengaruh Marketing Public Relations terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru". (Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Pekanbaru, 2013), 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Dimana :

- Y = Citra
 a = Konstanta
 b_1 = Koefisien Regresi
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 e = Epsilon

Adapun interpretasi terhadap nilai r hasil koefisien determinasi adalah:⁶¹

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Nilai r^*	Interpretasi
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Kriteria Analisis

Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dapat diketahui dari hasil koefisien regresi linear sederhana. Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

Signifikansi $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Signifikansi $< \alpha = -0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

atau

Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak artinya signifikan dan

Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{table}}$, maka H_0 diterima artinya tidak signifikan.⁶²

⁶¹ Sunarto Riduwan, *Pengantar Statistik* (Bandung : Alfabeta, 2010), 81

⁶² Ibid. 113

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di bagian timur Pulau Sumatera, dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota ini berawal dari sebuah pasar (pekan) yang didirikan oleh para pedagang Minangkabau di tepi Sungai Siak pada abad ke-18. Hari jadi kota ini ditetapkan pada tanggal 23 Juni 1784. Kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, serta pelaksanaan otonomi daerah.

Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional, yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Wilayah Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 632,26 Km² memiliki batas-batas sebagai berikut:

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. Batas Utara | : Kabupaten Bengkalis |
| 2. Batas Selatan | : Kabupaten Kampar |
| 3. Batas Timur | : Kabupaten Bengkalis |
| 4. Batas Barat | : Kabupaten Kampar |

Pekanbaru diproyeksikan menjadi kota jasa. Sehingga konsekuensinya kota harus membenahi diri dengan meningkatkan fasilitas penunjang perkotaan. Saat ini Pekanbaru sudah memiliki fasilitas penunjang yang lumayan komplet. Selain perusahaan jasa seperti perbankan, asuransi, perusahaan perdagangan valuta asing, serta jasa industri lainnya, banyak pula perusahaan besar membuka kantor pusat dan kantor cabang di sini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah kota saat menetapkan pengembangan kawasan permukiman perkotaan ke arah ke selatan, timur dan barat kota (kecamatan Tampan, kecamatan Marpoyan Damai, kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Tenayan Raya, dan kecamatan Payung Sekaki). Sedangkan Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Sail dan Kecamatan Limapuluh sebagai kawasan perdagangan dan jasa dengan skala pelayanan regional dan internasional, perumahan perkotaan (town house dan apartemen), yang diintegrasikan dengan sistem jaringan transportasi massal dan sistem jaringan transportasi regional melalui jalan tol, akses ke bandara dan pelabuhan di Sungai Siak.

B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

Dasar Hukum:

1. UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
7. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru
9. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tugas pokok dan fungsi DPMPTSP:
 1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun program peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Program pelayanan administrasi perkantoran
 - a. Kegiatan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya airdan listrik
 - b. Kegiatan penyediaan jasa kebersihan kantor
 - c. Kegiatan penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja
 - d. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
2. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur
 - a. Pengadaan perlengkapan gedung kantor
 - b. Pengadaan peralatan gedung kantor
 - c. Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor
 - d. Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Program peningkatan disiplin aparatur
 - a. Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya
 - b. Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu
4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
 - a. Bimbingan teknis implementasi peraturan perundang-undangan
 - b. Diklat keterampilan dan profesionalisme
5. Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi
 - a. Pengembangan potensi unggulan daerah daerah
 - b. Koordinasi antar lembaga dalam pengendalian pelaksanaan investasi PMDN/PMA
 - c. Peningkatan pemantauan, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal
 - d. Peningkatan kualitas SDM guna peningkatan pelayanan investasi
6. Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi
 - a. Kegiatan pengembangan system informasi peneneman modal
7. Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi
 - a. Pengembangan sistem informasi terhadap layanan publik
8. Program penguatan kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan pelayanan terpadu
 - a. Penerapan sistem manajemen mutu pelayanan
9. Program peningkatan penyelenggaraan pelayanan
 - a. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) perizinan dan non perizinan
 - b. Penyusunan standar pelayanan (SP) BPT
10. Program penertiban dan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan
 - a. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat
11. Program peningkatan sarana dan prasarana pelayanan perizinan dan non perizinan
 - a. Pengelola sistem manajemen arsip perizinan dan non perizinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Program peningkatan kapasitas aparatur pelayanan perizinan dan non perizinan
 - a. Pelatihan pengembangan kepribadian bagi aparatur pelayanan perizinan dan non perizinan
13. Program peningkatan akuntabilitas perizinan dan non perizinan
 - a. Peningkatan kinerja tim teknis badan pelayanan terpadu
14. Program peningkatan promosi pelayanan publik
 - a. Iklan layanan perizinan dan non perizinan

Visi dan Misi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

“Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”

Adapun Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru:

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
3. Mewujudkan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan
4. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

Struktur Organisasi

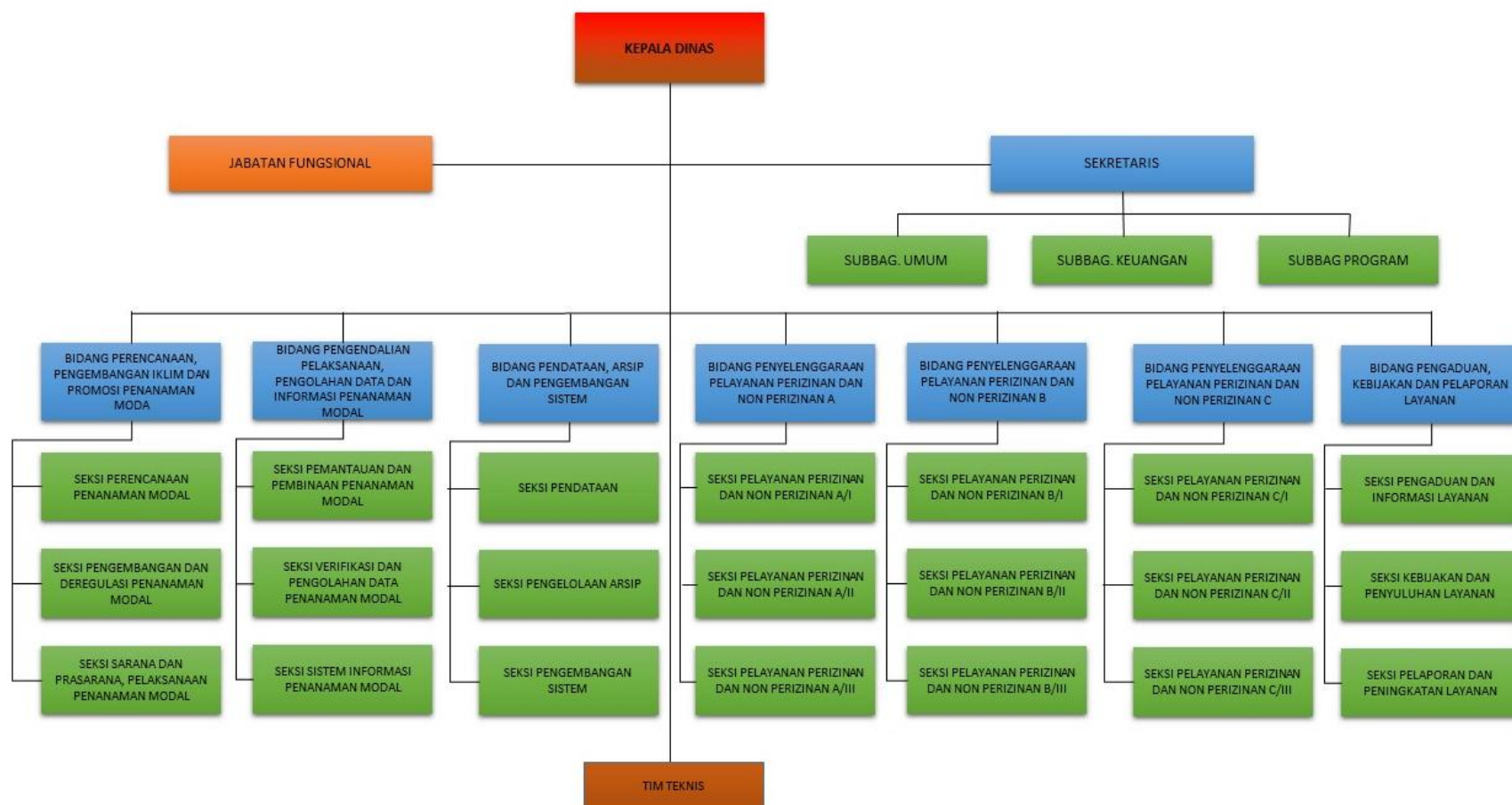
1. **Kepala Dinas**
2. **Sekretaris**, membawahi:
 1. Subbagian Perencanaan Program
 2. Subbagian Keuangan, Perlengkapan & Pengelolaan Barang
 3. Subbagian Kepegawaian dan Umum
3. **Bidang Perencanaan & Pengembangan Iklim Penanaman Modal**, membawahi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
2. Seksi Deregulasi Penanaman Modal
3. Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal
4. **Bidang Promosi Penanaman Modal**, membawahi:
 1. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
 2. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
 3. Seksi Supras Promosi Penanaman Modal
5. **Bidang Pengendalian, Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal**, membawahi:
 1. Seksi Pembina, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal
 2. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal
 3. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
6. **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A**, membawahi:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III
7. **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B**, membawahi:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III
8. **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C**, membawahi:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II
 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III
9. **Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan**, membawahi:
 1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 2. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
 3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru



Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru

A RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra instansi Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yakni dari hasil penelitian uji regresi linier sederhana $Y = 13,746 + 0,793X$ dari satu variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra DPMPTSP yang dilihat dari indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, perhatian, bukti langsung, sedangkan untuk citra dilihat dari indikator exposure terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *attention* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *comrehensive* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *image* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *behaviore* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji Parsial (t), diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (x) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap citra (Y) DPMPTSP di Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan untuk membentuk citra instansi DPMPTSP, dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai $(17.376 > 1.660)$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Untuk hasil terakhir yaitu Uji Koefisiensi Determinasi (r^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (citra) sebesar 75,5% dengan indikator yang sangat berpengaruh adalah indikator keandalan (*reliability*).

Dari kesimpulan di atas hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra instansi DPMPTSP di Kota Pekanbaru Berpengaruh Positif dan Signifikan. Maka penulis mengambil kesimpulan bahwa masyarakat yang mengurus surat izin Kota Pekanbaru merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru.

Artinya seluruh bentuk kegiatan dari pelayanan DPMPTSP mendapat respon yang baik dari masyarakat yang mengurus surat izin di Kota Pekanbaru.

Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan diantaranya adalah agar dinas terkait mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan perhatian yang maksimal kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pengurusan surat menyurat, meningkatkan daya tanggap dengan berusaha menyelesaikan berkas yang diurus tepat pada waktunya atau dengan jumlah hari kerja yang semakin sedikit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010
- Achmad Batinggi dan Badu Ahmad. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007
- Ade Sanjaya, <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html> (diakses 22 Mei 2017)
- Agung Firdaus, <https://www.slideshare.net/AgungFirdausi/pengukuran-kualitas-dengan-metode-garvin-36183188> (diakses 22 Mei 2017)
- Ardial. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014
- Ardianto, Elvinaro. *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif* Bandung: Sembiosa Rekatama Media. 2013
- Arif, Muhtosim. *Pemasaran Dan Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyu Media Publishing. 2006
- Arum nanuing, <http://arumnaning.note.fisip.uns.ac.id/2017/03/22/peran-public-relations-dalam-membangun-citra-perusahaan/>, (diakses 22 Mei 2017)
- Busyari, <https://busyairi.wordpress.com/2009/06/22/tiga-aspek-kualitas/> (diakses 20 Mei 2017)
- Darmastuti, Rini. *Etika PR dan E-PR*. Jakarta: Gava Media. 2007
- Hawkins *et al.* *Consumer. Behavior: Building Market Strategy*. 2000.
- Heriyanto, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul DIY". Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. 2014
- <http://dpmtsp.pekanbaru.go.id> (diakses 22 April 2017)
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Iqbal, Hasan. *Pokok-Pokok Materi Statistic 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta : PT Bumi Aksara 2003.
- Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://kamusbahasaIndonesia.org/citra>, (diakses 21 Mei 2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kamus Bahasa Indonesia Online dari <http://maksudkata.com/arti -instansi-kamus-bahasa-indonesia-kbbi.html> (diakses 20 April 2017)

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. 2005.

Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana. 2006.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali Pers. 2011.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. BumiAksara. 2008.

Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Public dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni. 2012.

Nova, Firsan. *Crisis Public Relations*. Jakarta : Rajawali Pers. 2011

Pasolong, Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV ALFABETA. 2008

Priyatno, Duwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset. 2010

Ratminto dan Winarsih.S.Atik. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

Referensi Lain :

Riduwan, Sunarto. *Pengantar Statistik*. Bandung: Alfabeta. 2010

Raslan, Rosady. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: Grafindo. 2005.

Salahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 2012

Sofar silaen, Widiyono. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media. 2013.

Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2003.

Sujarweni, V. Wiratama. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media. 2008.

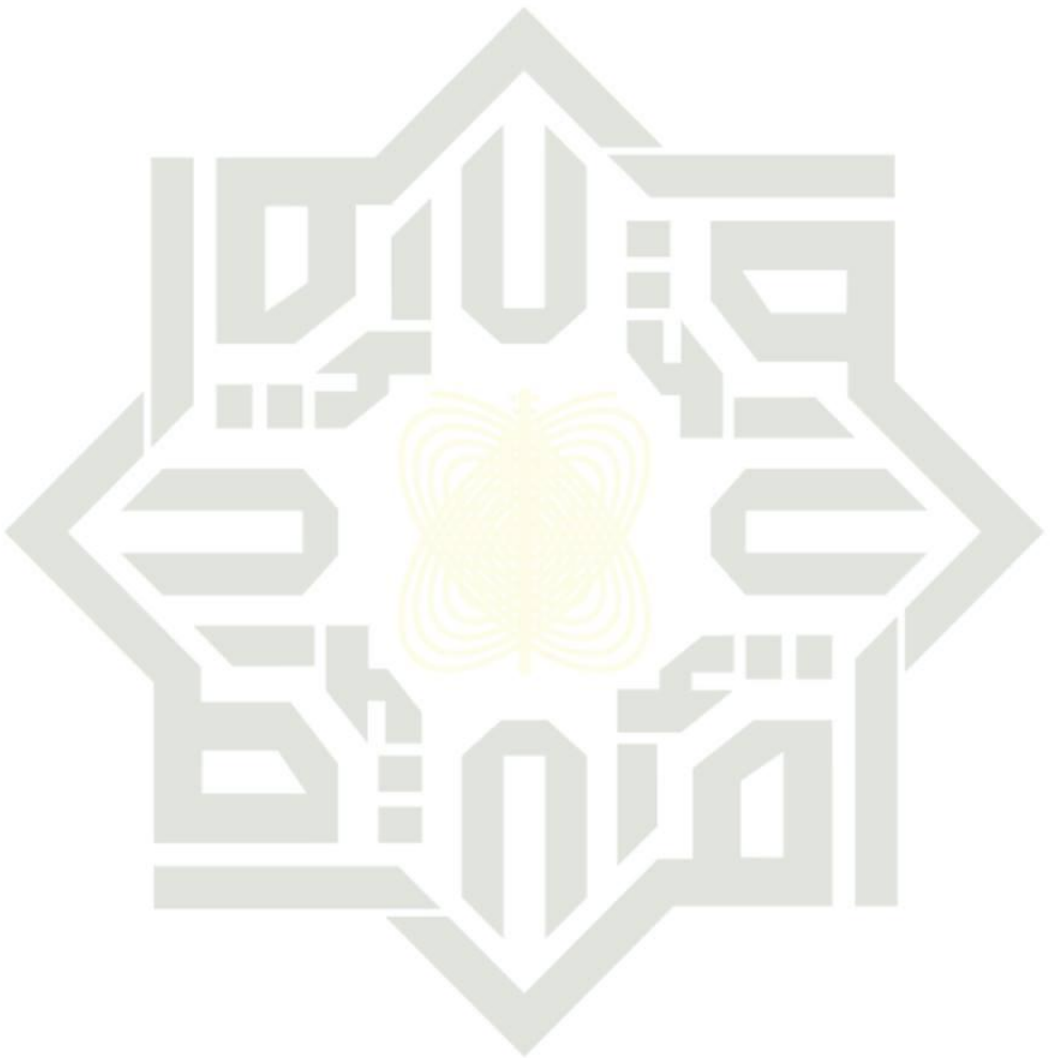
Swastha Basu, T, Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen, Edisi ke VIII*. Yogyakarta: Liberty. 1999.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekwana, Peryoli, “*Pengaruh Marketing Public Relations terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*”. Skripsi. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Pekanbaru. Pekanbaru. 2013.



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA INSTANSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU

I. Identitas Responden

No. Responden :
 Umur :
 Tingkat Pendidikan :
 Pekerjaan/Jabatan :

II. Keterangan

STB = Sangat Tidak Baik = 1
 TB = Tidak Baik = 2
 CB = Cukup Baik = 3
 B = Baik = 4
 SB = Sangat Baik = 5

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner penelitian ini hanya dimaksudkan untuk keperluan ilmiah (penulisan skripsi). Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya memberikan informasi/data sesuai dengan fakta yang ada.

Identitas Bapak/Ibu sebagai responden di jamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Atas kerjasama dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan tidak lupa diucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Citra Pratiwi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

IV. Pertanyaan Kualitas Pelayanan

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kecepatan pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang keakuratan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru saat masyarakat melakukan pengurusan surat izin?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

3. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang informasi yang diberikan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tentang prosedur pengurusan surat izin yang dibutuhkan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang perhatian yang ditunjukkan pegawai saat masyarakat datang mengurus surat izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang ketepatan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan surat izin yang diajukan oleh masyarakat?

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang tanggapan pegawai terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap prosedur pengurusan surat izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

7. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengurusan surat izin yang dibutuhkan masyarakat?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

8. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kesopanan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat izin?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang sikap dapat dipercaya para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk melaksanakan pekerjaannya?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sangat Tidak Baik

11. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang hubungan yang terjalin dengan pegawai saat melakukan pengurusan surat izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

12. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan masyarakat saat melakukan pengurusan surat izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

13. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang pemahaman pegawai terhadap kebutuhan surat izin menjalankan usaha yang diurus masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

14. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kesiapan fasilitas fisik seperti komputer dan lainnya yang dibutuhkan pegawai saat melayani masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang perlengkapan yang digunakan oleh pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

15. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang sarana komunikasi yang digunakan pegawai saat memberikan pelayanan pengurusan surat izin kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

V. Pertanyaan Citra

1. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang upaya dari pegawai untuk tidak melakukan kesalahan atas pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kelengkapan fasilitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang terdapatnya kotak saran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

4. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang pemberian informasi persyaratan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

5. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang SOP pelayanan yang terdapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

6. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sehubungan pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang ketangkasan pegawai saat memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang ketelitian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru saat memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang pengalaman kerja dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk melaksanakan pelayanan ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

10. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang kehandalan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

11. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang ketepatan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam menangani pelayanan kepada masyarakat ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk menjaga agar pelayanan terselesaikan tepat waktu ?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
13. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang alur pelayanan yang dijalankan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
14. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang prosedur kerja dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
15. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang keakuratan pelayanan yang dilakukan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik



Lampiran 2. Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No.	No. Pernyataan dan Skor															Jumlah
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
54	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
59	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
72	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29
73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
74	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38
76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20
78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
80	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30
81	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21
83	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19
85	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
95	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3. Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Citra

No.	No. Pernyataan dan Skor															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	67
2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	66
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	69
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	49
6	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	66
7	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	25
8	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
9	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64
10	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	65
11	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	26
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
13	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
14	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	66
15	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	32
16	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	69
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	73
18	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	71
19	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	26
20	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	70
21	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	71
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
23	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	71
24	4	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	61
25	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	29
26	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	40
27	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
28	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	41
29	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40
30	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	63
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
32	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	63
33	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	46
34	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70
35	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
36	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	67
37	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
38	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	64
39	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	67
40	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64
41	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	66
42	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	36
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	64
44	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	65
45	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	69
46	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	65
47	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
48	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	69
49	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	67
50	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	63
51	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	28
52	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	67
53	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
54	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	70
55	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	67
56	5	4	3	4	2	4	3	5	4	3	2	4	4	3	2	52
57	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	67
58	4	2	4	4	5	4	3	2	5	3	5	4	3	5	5	58
59	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	67
60	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	64
61	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	71
62	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	64
63	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	69
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
67	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	65
68	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	51
69	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	67
70	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	70
71	4	3	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	66
72	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	35
73	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	68
74	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
75	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	3	49
76	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
77	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	30
78	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	2	53
79	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	3	49
80	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	47
81	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	72
82	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	28
83	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	24
84	2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	3	42
85	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	65
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	29
87	2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	3	42
88	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	22
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	73
90	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	2	3	4	60
91	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	70
92	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	59
93	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	63
94	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	64
95	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	49
96	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	52
97	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	70
98	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	54
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 4. Output SPSS Regresi Linier Sederhana

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	58,55	15,206	100
X	56,52	16,667	100

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,869
	X	,869	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	100	100
	X	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,869 ^a	,755	,752	7,566

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17281,485	1	17281,485	301,926	,000 ^b
	Residual	5609,265	98	57,237		
	Total	22890,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,746	2,687		5,115	,000
	X	,793	,046	,869	17,376	,000

a. Dependent Variable: Y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



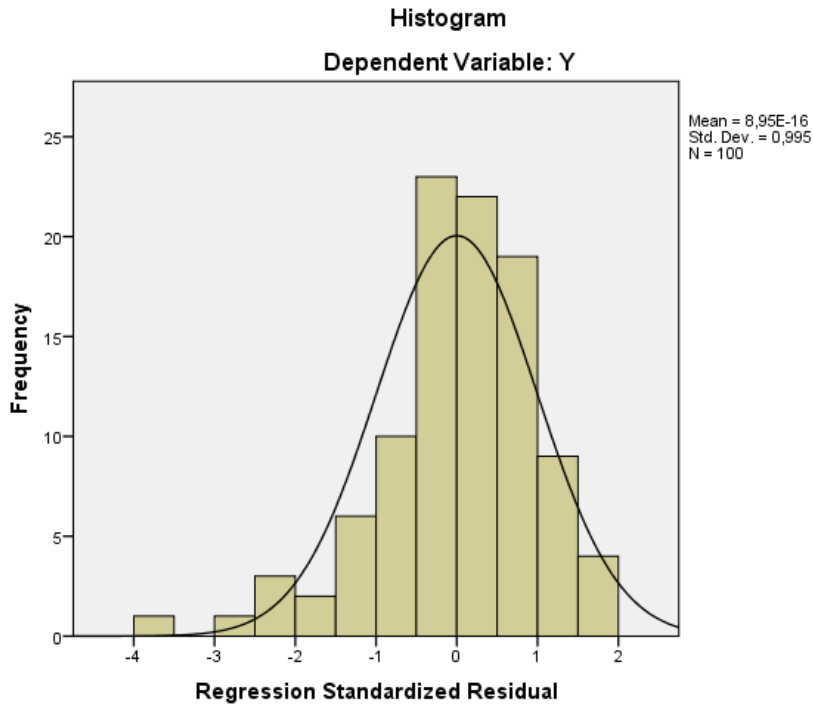
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	28,01	72,41	58,55	13,212	100
Std. Predicted Value	-2,311	1,049	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,757	1,913	1,018	,331	100
Adjusted Predicted Value	28,22	72,48	58,56	13,202	100
Residual	-28,480	14,033	,000	7,527	100
Std. Residual	-3,764	1,855	,000	,995	100
Stud. Residual	-3,787	1,865	-,001	1,003	100
Deleted Residual	-28,826	14,185	-,009	7,653	100
Stud. Deleted Residual	-4,078	1,889	-,006	1,023	100
Mahal. Distance	,001	5,341	,990	1,474	100
Cook's Distance	,000	,087	,008	,015	100
Centered Leverage Value	,000	,054	,010	,015	100

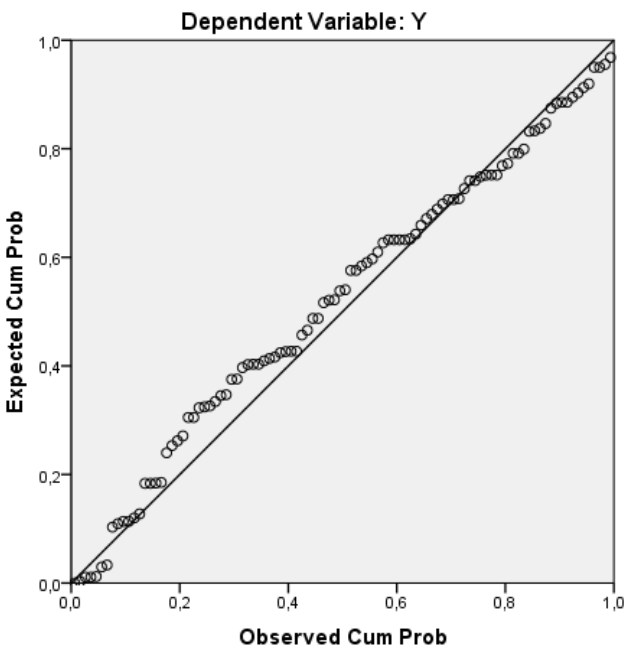
a. Dependent Variable: Y



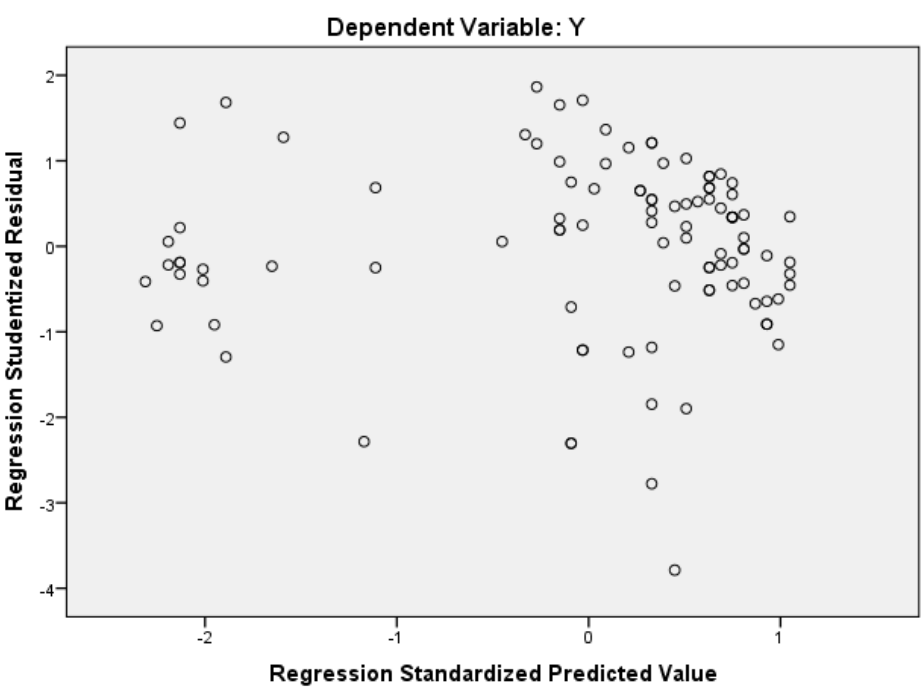
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 5. Output SPSS Regresi Linier Sederhana Per Sub Variabel

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,668	,665	1,918

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,500	,680		3,674	,000
	X1	,806	,057	,817	14,046	,000

a. Dependent Variable: Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,654	,650	1,958

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,675	,689		3,881	,000
	X2	,781	,057	,809	13,607	,000

a. Dependent Variable: Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 ^a	,651	,648	1,965

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,899	,677		4,280	,000
	X3	,786	,058	,807	13,535	,000

a. Dependent Variable: Y1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Ha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,656	1,943

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,115	,651		4,786	,000
	X4	,761	,055	,812	13,773	,000

a. Dependent Variable: Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800 ^a	,641	,637	1,996

a. Predictors: (Constant), X5

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,118	,677		4,605	,000
	X5	,762	,058	,800	13,215	,000

a. Dependent Variable: Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,654	1,753

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,670	,622		5,900	,000
	X1	,720	,052	,811	13,725	,000

a. Dependent Variable: Y2

of Sultan Syarif Kasim Ria



© Hak

ik

Ri

Sta

U

ultan Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,675	,672	1,708

a. Predictors: (Constant), X2
b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,634	,601		6,043	,000
	X2	,715	,050	,822	14,265	,000

a. Dependent Variable: Y2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 ^a	,653	,649	1,766

a. Predictors: (Constant), X3
b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,956	,608		6,503	,000
	X3	,708	,052	,808	13,576	,000

a. Dependent Variable: Y2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,663	,660	1,739

a. Predictors: (Constant), X4
b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,138	,583		7,102	,000
	X4	,687	,049	,814	13,888	,000

a. Dependent Variable: Y2



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,844 ^a	,712	,709	1,607

a. Predictors: (Constant), X5

b. Dependent Variable: Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,742	,545		6,862	,000
	X5	,723	,046	,844	15,578	,000

a. Dependent Variable: Y2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,655	1,773

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,121	,629		4,962	,000
	X1	,729	,053	,812	13,754	,000

a. Dependent Variable: Y3

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 ^a	,648	,644	1,801

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,259	,634		5,142	,000
	X2	,709	,053	,805	13,429	,000

a. Dependent Variable: Y3



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,646	,643	1,805

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,457	,622		5,559	,000
	X3	,714	,053	,804	13,380	,000

a. Dependent Variable: Y3

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,646	,642	1,805

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,702	,605		6,121	,000
	X4	,687	,051	,804	13,374	,000

a. Dependent Variable: Y3

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,655	1,773

a. Predictors: (Constant), X5

b. Dependent Variable: Y3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,516	,602		5,845	,000
	X5	,704	,051	,812	13,748	,000

a. Dependent Variable: Y3



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,634	,630	1,835

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,528	,651		5,419	,000
	X1	,715	,055	,796	13,032	,000

a. Dependent Variable: Y4

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,660	,656	1,770

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,437	,623		5,516	,000
	X2	,715	,052	,812	13,778	,000

a. Dependent Variable: Y4

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,640	1,812

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,727	,624		5,968	,000
	X3	,712	,054	,802	13,293	,000

a. Dependent Variable: Y4



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,640	1,812

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,970	,607		6,539	,000
	X4	,685	,052	,802	13,290	,000

a. Dependent Variable: Y4

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,688	1,687

a. Predictors: (Constant), X5

b. Dependent Variable: Y4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,577	,573		6,248	,000
	X5	,721	,049	,831	14,793	,000

a. Dependent Variable: Y4

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800 ^a	,640	,636	2,084

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,565	,739		3,469	,001
	X1	,823	,062	,800	13,199	,000

a. Dependent Variable: Y5



© Ha

iiii

a

imi

of Sultan Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,655	2,030

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,512	,715		3,516	,001
	X2	,818	,060	,811	13,744	,000

a. Dependent Variable: Y5

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807 ^a	,651	,648	2,052

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,780	,707		3,932	,000
	X3	,820	,061	,807	13,524	,000

a. Dependent Variable: Y5

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,662	,658	2,020

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,986	,677		4,414	,000
	X4	,796	,057	,814	13,852	,000

a. Dependent Variable: Y5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,815 ^a	,664	,661	2,013

a. Predictors: (Constant), X5

b. Dependent Variable: Y5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,845	,683		4,164	,000
	X5	,809	,058	,815	13,918	,000

a. Dependent Variable: Y5



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 6. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37289	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 7. Dokumentasi Hasil Penelitian



(Pengisian Kuesioner Oleh Responden Penelitian)



(Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf Bagian Pelayanan dan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



(Staf Pelayanan DPMPTSP)



(Fasilitas Ruang Bermain Untuk Anak)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Fasilitas *Gallery Charger*)



(Fasilitas *Library Digital*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Fasilitas Mesin ATM)



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6964/2019
Sifat : Biasa
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 11 Muharram 1441 H
11 September 2019 M

Kepada Yth.
Gubernur Riau

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : Citra Pratiwi
NIM : 11343205422
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir
skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota
Pekanbaru"**

Adapun sumber data penelitian adalah :

**"Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Kota Pekanbaru"**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-
petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian
tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya
diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurudin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/26160
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/6964/2019 Tanggal 11 September 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

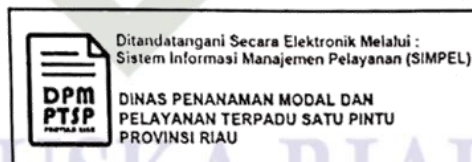
1. Nama : CITRA PRATIWI
2. NIM / KTP : 11343205422
3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA INSTANSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP) KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 25 September 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/2815



232018

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/26160 tanggal 25 September 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : CITRA PRATIWI
2. NIM : 11343205422
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. SUKA KARYA PERUM PARIS G.5 PEKANBARU
7. Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA INSTANSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 25 September 2019



MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Cut Nyak Dien No. 3 Telp. (0761) 28262 Fax. (0761) 42003
PEKANBARU - 28126

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/DPMPTSP-S/ 2154

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru,
dengan ini menerangkan :

Nama : CITRA PRATIWI
No. Mhs : 11343205422
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Pekanbaru, sebagai penunjang kelengkapan data penelitian dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA INSTANSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU "

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 14 Oktober 2019

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PEKANBARU



MISDIAN S.Pi
NIP. 19770432 200312 1 004



UN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No 155 KM 1.5 Simpang Itaru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box.1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/0439/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Citra Pratiwi

Pekanbaru, 11 Jumadil Awal 1438 H
08 Februari 2017 M

Kepada Yth.

1. Intan Kemala, S.Sos., M.Si
 2. Dewi Sukartik, M.Sc
- Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul skripsi dan pembimbing mahasiswa a.n. Citra Pratiwi NIM. 11343205422 dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru " (proposal terlampir), maka kami harapkan kesediaan saudara menjadi pembimbing penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Komunikasi
2. Mahasiswa ybs

D : Fahmi File/Akademika/2017/Penunjukan Pembimbing (af)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Citra Pratiwi dara kelahiran Pekanbaru, 10 Desember 1994 anak pertama dari dua bersaudara. Putri dari pasangan bapak Defrizal dan ibu Zulherawati ini menamatkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 008 Rintis Pekanbaru pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 10 Pekanbaru pada tahun 2010, dan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 12 Pekanbaru pada tahun 2013. Usai menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan kuliah di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN Suska Riau) dan memfokuskan dibidang Ilmu Komunikasi dengan mengambil Konsentrasi Public Relations (PR) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Hingga akhirnya penulis menyelesaikan pendidikan strata 1 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPSP) Kota Pekanbaru” merupakan buah pikiran dari penulis sebagai syarat untuk meraih gelar S1 Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa.